

介護職員の職業選択要因と就労継続要因の研究

——介護職員へのインタビュー調査から——

二 渡 努

要旨：2025年度末までに年間6万人程度の介護人材を確保する必要性が指摘され、介護人材の確保と定着は喫緊の課題となっている。本研究は、介護人材の確保と定着の促進に資する取組を明らかにすることを目的に、介護職員にインタビュー調査を実施し、設定した基本仮説、作業仮説に対して仮説検証を行った。

基本仮説は「介護業務と接する機会を有することが、介護分野に参入する職業選択要因となり、職場からのサポートを受け、勤続年数の上昇によって変化するやりがいを獲得することで、介護職員は就労を継続することができる」と設定し、作業仮説1を「介護業務と接する機会を有することが介護分野での職業選択の要因となる」、作業仮説2を「職場からのサポートが新人介護職員の就労継続要因となる」、作業仮説3を「勤続年数の上昇によって、就労継続に必要なやりがいは変化する」と設定した。作業仮説1,2は一部支持、作業仮説3は棄却されたため、基本仮説は一部支持となった。

仮説検証を行う過程で、介護業務等に接する機会が少ないと思われる若年層には介護等体験により介護業務に対する理解を深める機会を提供することが介護分野への参入を促進する可能性があること、新人介護職員の一定期間の就労継続要因として、奨学金の返済免除などがあること、就労継続要因となるやりがいは、職位の向上、異動による施設種別や対象利用者の変更によって、変化的ことが示唆された。

キーワード：介護人材確保 キャリアパス やりがい

1. 研究の背景

我が国の高齢化率は総務省統計局（2020a）によると、2019年10月1日現在28.4%と過去最高を記録し、今後も高齢化率は上昇することが見込まれている。介護の社会化を目指し、2000年からスタートした介護保険制度の要介護（要支援）者は制度発足以来増加しており、2000年度の218万人から、2017年度には633万人と3倍近く増加している。介護保険サービスに従事する介護職員も利用者の増加に呼応し、2000年度の54.9万人から、2017年度には186.8万人とおよそ3倍に増加している（厚生労働省 2020a）。

厚生労働省（2018）の推計によると、第7期介護保険事業計画に基づく介護人材の需要は2020年度末には約216万人、2025年度末には約245万人であり、2025年度末までに年間6万人程度の介護人材を確保する必要性が指摘され、介護人材の確保は喫緊の課題となっている。国は、総合的な介護人材確保対策に取り組み、介護職員の処遇改善をはじめとした、さまざまな支援策を講じている。

土田（2010）は、介護現場における人材不足の背景として、低賃金、労働環境の悪さ、仕事のやりがいの低さ、介護労働のイメージの悪さ等の要因を挙げている。介護人材の確保に当たっては、新規参入者の増加と、参入した人材を定着させる観点が肝要である。介護分野における就労は、基本的に一对一のサービスとなる訪問介護のサービス以外は、資格を有していなくても就労が可能であるため、参入のハードルは高くない。介護職員は、介護職員として継続して就労する他に、生活相談員や介護支援専門員など、他職種への転換という選択肢も存在する。

介護分野においては、限られた人材を有効に活用するために、多様な人材層を類型化した上で、それぞれの人材層が意欲・能力に応じた役割を担う「機能分化」が進められており、介護人材確保策を検討する上で、各人材層に応じた採用戦略と定着に向けた取組が必要となる。

2. 目 的

本研究の目的は、介護人材の確保と定着を目的に、介護職員の職業選択要因と就労継続要因を分析し、今後の介護人材確保策を検討する上での知見を得ることである。介護職員を対象とした代表的な量的調査としては、介護労働安定センターの「介護労働実態調査」、社会福祉振興・試験センターの「社会福祉士及び介護福祉士就労状況調査」がある。本研究では、介護職員が介護職を選択した職業選択要因と、介護職として継続して就労している就労継続要因を質的に分析することにより、介護職員の各人材層に応じた採用戦略と定着に必要な取組を明らかにする。

3. 研 究 方 法

(1) 対象者の設定

本研究の分析対象者は、介護分野に参入し、介護分野での就労を継続せずに離職した元介護職員、介護分野に参入し現在も介護分野で就労を継続している介護職員が考えられる。古川（2010）は、養成施設ルートで介護福祉士を取得し、3年以内に離職した者を対象者として分析し、早期離職の原因として、介護福祉士として働くことに対する本人の認識不足、専門性を感じられないことや職場内でのコミュニケーション不足、揺れ動く気持ちをサポートする体制の不備を挙げている。

社会福祉振興・試験センター（2015）の調査では、就労を継続している介護福祉士に対して、現在の仕事の満足度を、「満足」「やや満足」「普通」「やや不満足」「不満足」の5件法で質問したところ、「仕事の内容・やりがい」については、「満足」が18.1%、「やや満足」が26.2%と他の選択肢と比較して最も高い数値を示しており、「普通」の34.0%を加えると78.3%となっていることから、就労継続要因として、仕事の内容とやりがいは重要な要素であることが推察される。また、介護労働安定センター（2020a）の調査においても、「現在の仕事を選んだ理由」（複数回答）

において、「働きがいのある仕事だと思ったから」が49.8%と最も高くなっている。これらの結果を踏まえ、本研究では対象者を、現在、介護分野で就労を継続している介護職員として、就労を選択した要因と、就労を継続している要因に焦点を当てて分析を行う。なお、介護業務は名称独占であるため、人材確保策を考える上で、その対象を介護福祉士に限定せず、介護業務に従事している介護職員を対象とする。さらに、介護サービスは様々な場で展開されているため、介護職員の就労場所や就労分野は限定せず、施設入所者に対して介護サービスを提供する入所系のサービス、在宅で生活している利用者に対してサービスを提供する通所系、訪問系のサービスに現在従事している、又は従事した経験を有する者をその対象に含むこととした。

次に、対象者の選定に当たり勤続年数に着目した。その理由は2点ある。1点目は離職率との関係である。介護労働安定センター（2020b）によると、1年間に離職した者の勤続年数は、「1年未満の者」が37.8%、「1年以上3年未満の者」が25.7%、「3年以上の者」が36.5%となっており、離職者の63.5%は3年未満で離職している。半数以上の介護職員が介護分野での就労後、3年未満で退職していることから、介護職員として就労継続と退職の分岐点がおおよそ就労開始後の3年間にある傾向が推察される。また、厚生労働省（2011）は、介護職員が介護の世界で生涯働き続けることができる展望をもてるようなキャリアパスを構築する観点から、「今後の介護人材キャリアパスのイメージ」として、介護職員を、① 介護職への入職段階～初任者研修修了段階、② 一定の実務経験後（実務3年以上）／介護福祉士養成施設卒業～介護福祉士資格取得段階、③ 介護福祉士資格取得後更に一定の実務経験後～認定介護福祉士段階に区分しており、一定の実務経験を3年と設定し、介護職員のキャリアパスを示している。このように、就労期間には、離職率、キャリア形成に影響を及ぼすことが推察されるため、本研究では、介護分野での就労期間が3年未満の介護職員を新人介護職員、介護分野での就労期間が3年以上の介護職員をベテラン介護職員と設定した。

以上のことを踏まえ、研究課題から、介護分野における3年間の就労期間を基準に、新人介護職員とベテラン介護職員を最低各5名確保すること、新人介護職員とベテラン介護職員の各々において、入所系、通所系、訪問系のサービスに従事している、又は従事した経験を有する介護職員をそれぞれ最低1名確保することが必要であると判断し、本研究について協力が得られた9事業所の11名をインタビューの対象者とした。

（2）仮説の設定

介護分野における人材確保策を検討する際、人材参入と人材定着の両方の視点が必要となる。職業選択に至るプロセスとして、まずはその職業に接し、その職業に対して魅力を感じる必要があると考えられる。また、離職せず、就労を継続するためには、職場からのサポートを受けること、職務遂行の際にやりがいを感じるが必要となると考えられる。さらに、そのやりがいは勤続年数の上昇に伴う担当業務の拡大により、変化することが推定される。このことから、

本研究の基本仮説を以下のとおり設定した。

基本仮説：「介護業務と接する機会を有することが、介護分野に参入する職業選択要因となり、職場からのサポートを受け、勤続年数の上昇によって変化するやりがいを獲得することで、介護職員は就労を継続することができる」

上記の基本仮説を検証すべく、以下のとおり、3点の作業仮説を設定した。

作業仮説1：「介護業務と接する機会を有することが介護分野での職業選択の要因となる」

職業選択の際、参入を検討している職業を実際に体験し、自身が就労するイメージを捉えることは、職業選択の重要な要因になると考えられる。介護分野への就労についても、介護業務を実際に体験したり、見学するなど、介護業務と接する機会を有することが、介護分野への参入の重要な要因となっていると考え、本仮説を設定した。

作業仮説2：「職場からのサポートが新人介護職員の就労継続要因となる」

新人の介護職員は、知識・技術が不十分な状態で介護現場に参入する。そのような不安定な状態で就労を継続するには、職場からの介護に関する知識、技術の習得と心理的不安を軽減するサポートが必要となると考えられるため、本作業仮説を設定した。

作業仮説3：「勤続年数の上昇によって、就労継続に必要となるやりがいは変化する」

勤続年数が上昇することで、介護職員が担当する業務の範囲も拡大する。そのため、就労継続に必要なやりがいは業務の拡大に対応して変化すると考え、本作業仮説を設定した。

(3) 研究の手続き（倫理的配慮）

研究協力者からの理解を得る方法としては、文書と口頭により、インタビューはいつでも辞退することが可能であり、同意後であっても、同意撤回書の提出をもって撤回が可能であること、インタビューに関するデータは、パスワード付きのファイルによって保存されること、インタビュー調査の結果をまとめた論文には、個人が特定される情報は一切含まれないことを説明した上で、協力が得られる場合に、同意書への署名・捺印を求めた。

インタビューは、研究協力者に対して2020年10月に実施した。新型コロナウイルス感染症対策の観点から、インタビューはZOOMなどをを用い非接触で実施することを原則とし、対面でインタビューを行う場合は、感染防止に十分配慮した上で実施した。なお、本研究は、本学の研究倫理委員会により承認を得ており、研究倫理上、必要な手続きを経ている（受付番号：RS200904）。

(4) 調査項目

以下の基本情報とインタビュー項目・質問内容を基本として半構造化インタビューを行った。インタビューに際しては、調査者が研究協力者の発言を誘導することがないように自由に語ってもらうことを意識して行った。

① 基本情報

- ・性別（男性・女性）
- ・年齢（20代・30代・40代・50代）
- ・現在の勤務先種別
- ・役職（管理職・主任・一般職員）
- ・介護分野における就労期間（1年未満，1年以上2年未満，2年以上3年未満，3年以上5年未満，5年以上10年未満，10年以上15年未満，15年以上）
- ・現在の勤務先種別以外での介護分野での就労経験
- ・雇用形態（正規職員，非正規職員）
- ・保有資格
- ・他業種の就労経験

インタビュー調査を実施した11名の研究協力者の基本情報は表1のとおりである。

表1 研究協力者の基本情報

	性別	年齢	現在の勤務先種別	役職	介護分野における就労期間	現在の勤務先種別以外での介護分野での就労経験	雇用形態	保有資格	他業種の就労経験
A	男性	40代	介護老人保健施設	管理職	15年以上	なし	正規職員	介護福祉士 (実務経験ルート)	有
B	女性	50代	サービス付き高齢者向け住宅	主任	5年以上 10年未満	小規模多機能型居宅介護 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	正規職員	介護福祉士 (養成施設ルート)	有
C	女性	40代	通所介護	管理職	15年以上	特別養護老人ホーム ケアハウス	正規職員	介護福祉士 (養成施設ルート)	無
D	男性	30代	通所介護	管理職	15年以上	特別養護老人ホーム 養護老人ホーム サービス付き高齢者向け住宅	正規職員	介護福祉士 (養成施設ルート)	無
E	女性	50代	通所介護	一般職員	10年以上 15年未満	なし	非正規職員	ホームヘルパー 2級	有
F	女性	20代	小規模多機能型居宅介護	一般職員	1年以上 2年未満	なし	正規職員	介護福祉士 (養成施設ルート) 社会福祉士	無
G	男性	40代	特別養護老人ホーム	一般職員	1年未満	なし	正規職員	介護福祉士 (養成施設ルート)	有
H	女性	40代	福祉型障害児入所施設	一般職員	1年以上 2年未満	なし	非正規職員	ホームヘルパー 2級	有
I	男性	20代	介護老人保健施設	一般職員	1年以上 2年未満	なし	正規職員	なし	無
J	男性	30代	特別養護老人ホーム	一般職員	1年未満	なし	正規職員	初任者研修修了	有
K	女性	40代	特別養護老人ホーム	一般職員	1年未満	なし	正規職員	なし	有

② インタビュー項目・質問内容

- ・介護職員として就労したきっかけ
- ・介護職員として就労を継続している理由
- ・介護職員として就労を継続する中で困った経験
- ・資格取得の意向
- ・今後のキャリアパス
- ・介護分野に人材が参入・定着するために考えられる取組

(5) 分析方法

研究協力者にインタビュー調査を実施後、インタビュー内容を記録した録音データを基に逐語記録を作成。インタビューにおける発言内容について、オープンコーディングから焦点的コーディングを行う帰納的アプローチにより、介護職員の職業選択要因と就労継続要因を分析した。なお、分析は佐藤（2008a, 2008b）を参考に QDA ソフトを用いて行った。

4. インタビュー調査の結果

介護職員の職業選択要因と就労継続要因の分析から、介護職員が介護分野に参入するまでのプロセスと、介護職員として継続して就労するプロセスをまとめたものが図1である。以下、それぞれの内容について確認する。

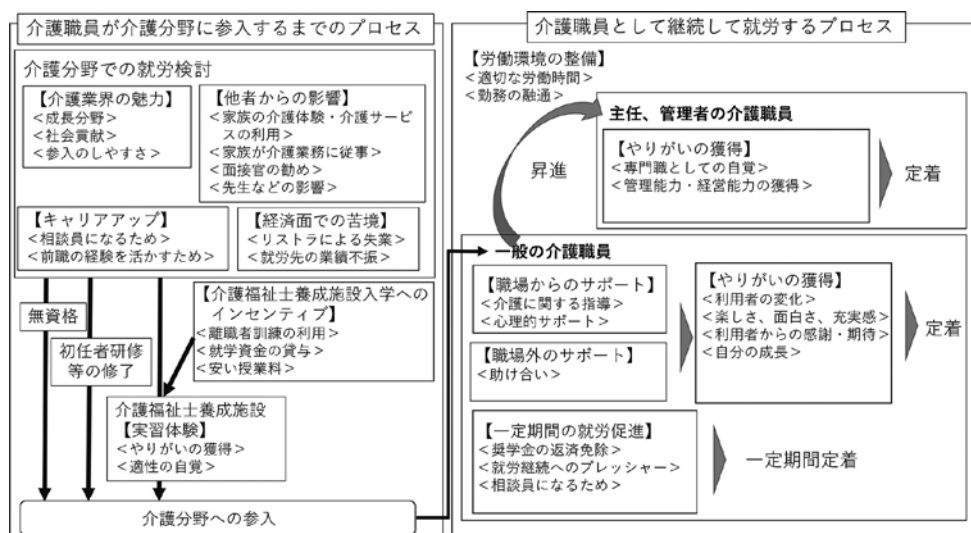


図1 介護職員が介護分野に参入するまでのプロセスと、介護職員として継続して就労するプロセス

(1) 職業選択要因について

11 名に対するインタビューの内容を分析し、表 2 のとおり、6 つのカテゴリーと 16 の概念に分類した。

各カテゴリーの内容を以下に記述する。以下、生成したカテゴリーは【 】、概念は〈 〉、具体例（インタビュー対象者の発言）は「 」として示す。なお、発言内容の最後に付記する（ ）のアルファベットは、表 1 の研究協力者のアルファベットに対応している。

① 【介護業界の魅力】

本カテゴリーは、〈成長分野〉、〈社会貢献〉、〈参入のしやすさ〉の 3 つの概念から成り立っている。〈成長分野〉は、(B)、(F)、(K) の 3 名が述べている。「社会貢献」については、(G)、(H)、(J) の 3 名が述べており、3 名とも現在の介護職員として就労する以前に、他業種での勤務経験を有している。〈参入のしやすさ〉は (A)、(G) の 2 名が述べており、年齢や資格の面において、介護業界は他の業種と比較して、参入しやすい構造にあるといえる。

② 【他者からの影響】

本カテゴリーは、〈家族の介護体験・介護サービスの利用〉、〈家族が介護業務に従事〉、〈面接官の勧め〉、〈先生などの影響〉の 4 つの概念から成り立っている。〈家族の介護体験・介護サービスの利用〉は (B)、(E)、(G)、(K) の 4 名が述べている。4 名とも他業種での就労経験があり、年齢は 40 代、50 代である。

また、〈家族が介護業務に従事〉を (I) が述べており、身近な人が介護の仕事をしていることが職業選択要因であることが確認された。〈面接官の勧め〉を (H) が、〈先生などの影響〉を (J) が述べている。(H)、(J) は、介護分野での就労を検討していない状況で、外部から影響を受けたことが介護分野で就労するきっかけとなった点が共通しており、両者とも外部からの働きかけは予想外の出来事であったと述べている。

③ 【キャリアアップ】

本カテゴリーは、〈相談員になるため〉、〈前職の経験を活かすため〉の 2 つの概念から成り立っている。〈相談員になるため〉は、(I) が述べており、介護分野での就労を相談援助業務に就くための経験としてとらえている。〈前職の経験を活かすため〉は、(B) が述べており、今までの業務と介護を切り離すのではなく、今までの業務と介護業務の繋がりを考えていることが、介護分野での就労を選択した一つの要因となっている。

④ 【経済面での苦境】

本カテゴリーは、〈リストラによる失業〉と〈前職の業績不振〉の 2 つの概念から成り立っている。〈リストラによる失業〉を (E) が、〈前職の業績不振〉を (B) が述べており、介護分野に参入するきっかけとなっている。

表2 介護分野への就労を選択した要因

【カテゴリー】	〈概念〉	「発言内容」
【介護業界の魅力】	〈成長分野〉	「私がその頃 50 手前だったので、あと 10 年ちょっとは仕事をしたいなと思って。介護だったら 10 年くらい需要は確実にあるだろうと思って」(B)
		「高齢化も進んでいくし、人手不足ということを聞いていたので仕事は無くないなと思って」(F)
		「今現在、介護が必要とされてるじゃないですか。それで興味があった」(K)
	〈社会貢献〉	「一般のサラリーマンをしていると、目先の利益とかコスト削減とかにいつちゃうんですけど、まあ人のためになる仕事をしたいと思って」(G)
		「私はもともと人の役に立つような仕事をしたいと思っていて」(H)
		「まあ貢献したいんですね。なんか、お世話をしたいんですね」(J)
【他者からの影響】	〈家族の介護体験・介護サービスの利用〉	「ヘルパー 2 級あれば採用だからというところで」(A)
		「この年になったら、やっぱり介護業界くらいしかないんじゃないかなって所もやっぱりあります」(G)
		「自分の親の年齢が増してきて、介護は絶対知ってた方がいいなって思った」(B)
	〈家族が介護業務に従事〉	「私もホームヘルパーさんとかを頼んでいて、おばあちゃんのことがあるって、見ていたので」(E)
		「母が病気になるって、働きながら家族で介護をして」(G)
		「祖母と祖父が施設に入っていて、お見舞いに行った時に、介護職員の方の働きぶりだったりとか、そういう姿を見て、ああ、こういう仕事もあるんだなって思ったのが一番のきっかけですね」(K)
【キャリアアップ】	〈面接官の勧め〉	「父親がそのとき（高校生の時）介護やっていたので。話聞く限りだとそんなに（大変ではない）。（自分が介護の仕事をするのに）ちょっとは影響受けましたね」(I)
		「掃除くらいならできるかな、と軽い気持ちで面接を受けに行ったら、面接担当の方に、『いや掃除よりも子どもの支援やろうよ、ヘルパー持つてくるなら支援の方やりなよ』って無理やり誘われて」(H)
		「初任者研修を受けた時に、その時はマッサージ師とか鍼灸師になりたいな、と思ったんですけど、そこで出会った先生とか、一緒に学んでいた人を見ていて、なんか介護の仕事ってすごく面白そうだなって思ったのがきっかけです」(J)
	〈相談員になるため〉	「元々介護を始めたのも、相談業務がしたくて、ただ現場を知らないとなってしまうところから始まったんですけど」(I)
		「編集とかデザインの仕事でも、介護を専門分野にそっちでも仕事ができるかと思った」(B)
		「会社をリストラされたときに、介護の勉強をしようと思ったからですね」(E)
【介護福祉士養成施設入学へのインセンティブ】	〈前職の業績不振〉	「やってた編集とかデザインの仕事が IT 化になって確実に仕事が減ってきた」(B)
		「会社をリストラされたときに、介護の勉強をしようと思ったからですね」(E)
		「前職の業績不振」
【介護福祉士養成施設入学へのインセンティブ】	〈安い授業料〉	「離職者訓練を利用できたという点ですね」(B)
		「地元からの授業料の補助（就学資金）もあるので、それで決めました」(G)
		「なんか安いのではないかな、と思って調べたら、介護福祉士の専門学校が一番安かった」(D)
【実習体験】	〈やりがいの獲得〉	「実習で担当した方の表情が良くなったりとか、喋れるようになったのを経験して、介護の仕事ってもしかしてすごいやりがいがあるかもって思った」(C)
		「（介護実習の際）こちらの対応一つでご利用者の状態を改善まではいかなくても状態維持だったりとかはできるんだなっていうのがわかったのが意外というか、面白さの一つかなと思いました」(F)
		「実習が終わって職員さんに、多分机に座っているよりも動いている方がいいんじゃない、すごく（ちゃんと）やりましたよ、みたいなことを言われて」(D)

※ 発言内容の最後に付記している（ ）は表1の研究協力者のアルファベットに対応している。

⑤ 【介護福祉士養成施設入学へのインセンティブ】

本カテゴリーは、〈離職者訓練¹⁾の利用〉、〈就学資金²⁾の貸与〉、〈安い授業料〉の3つの概念から成り立っている。〈離職者訓練の利用〉を(B)が、〈就学資金の貸与〉を(G)が、〈安い授業料〉を(D)が述べている。介護福祉士養成施設の進学を決意した要因として、離職者訓練、就学資金の制度の存在があったとの発言が確認された。

⑥ 【実習体験】

本カテゴリーは、〈やりがいの獲得〉と〈適性の自覚〉の2つの概念から成り立っている。〈やりがいの獲得〉を(C)、(F)の2名、〈適性の自覚〉を(D)が述べている。3名とも介護福祉士養成施設における介護実習の体験が、介護分野での就労に結びついている。

(2) 就労継続要因について

11名に対するインタビューの内容を分析し、表3のとおり、5つのカテゴリーと14の概念に分類した。各カテゴリーについての内容を以下に記述する。

① 【労働環境の整備】

本カテゴリーは〈適切な労働時間〉、〈勤務の融通〉の2つの概念から成り立っている。〈適切な労働時間〉を(F)が述べている。〈勤務の融通〉を(E)、(H)の2名が述べており、両名とも非常勤職員である。

② 【職場からのサポート】

本カテゴリーは、〈介護に関する指導〉と〈心理的サポート〉の2つの概念から成り立っている。〈介護に関する指導〉は訪問系のサービスに従事する(F)が述べている。〈心理的サポート〉は(A)、(E)、(I)、(K)の4名が述べている。(A)は自身が一般職員の頃のエピソードとして語っており、この発言は全てが一般職員の時期に該当するものである。

③ 【職場外のサポート】

本カテゴリーは、〈助け合い〉の1つの概念から成り立っており、(G)が述べている。先に【職場からのサポート】として〈介護に関する指導〉と〈心理的サポート〉を述べたが、(G)は職場での指導体制について以下のように述べている。

「今、利用者さんもだいぶわかってきましたけど、利用者さんのことってわかんない部分が多い。そこで、考えてってなると。考えられない。それとあと強いですね。優しさが無い。ロッカーが、職場内にあって、そこに改善点っていうか、こういうところが問題があったよって、最初の頃ってもう強烈に色々貼られてて。職員さんが、一人一人ロッカーに貼ってくるんですよ。文句的なものを。今はもうあんまり貼られていることないですけど。そんなの口頭で言ってくれば良いじゃないですか。まあシフト制っていうのもあるんですけど、後で言ってくれば良いんですけど。そういう慣例なんですよ」(G)

このように、職場でのサポートが十分に機能しない状況にある場合、同級生など【職場外のサ

表3 介護分野での就労を継続している要因

【カテゴリー】	〈概念〉	「発言内容」
【労働環境の整備】	〈適切な労働時間〉	「業務時間がすごいハッキリしているのが大きいと思いますね。残業がほほえない状態です。離職率が高いところは、サービス残業が多いと聞いてます」(F)
		「夜勤の時間帯が結構短かった(22時から翌日の7時まで)っていうのがありますかね。一般的なところだと16時くらいから朝の10時とかなので、2日分の勤務ってことになるらしいんですけど、自分の生活を考えた時に、その夜勤だとリズムがすごい崩れるなと思ったので」(F)
	〈勤務の融通〉	「年齢的にもパートでやるのがいいのかな。あとは自分の趣味もあるのでパートにしています」(E)
		「仕事を選ぶそもその基準が子どもで、土日祝が休みで、時間が短くていいなと思って」(H)
【職場からのサポート】	〈介護に関する指導〉	「事業所で研修の場を設けてくれるのもあるんですけど、他の職員に聞いてどういうやり方をしているのかとかの方が、参考になりました。やっぱり、研修会だと基本的な方法を教えてくれると思うんですけど、職員に教えてもらう方が、なんだろう、職員の背丈とか、力の加え方とかいうのをけっこう具体的に教えてくれることが多かったんで、そうですね。実技もかねてやってくれたので」(F)
	〈心理的サポート〉	「当時、配属されたユニットは男性が私ともう一人で、あとは全員女性だった。その男性の職員がかわいがって色々と面倒をみてくれて、プライベートでもよくしてもらって」(A)
		「スタッフに恵まれることしかないですよね。やっぱり働くって、その仕事も大事だけど、仕事だけをしていても、悩みを聞いたりとか、話したりとか、相談とかができなかったら辛いと思うので」(E)
		「いい人しかないないっていうのは思います。人間関係で悩んだことはないです」(I)
【職場外のサポート】	〈助け合い〉	「同期の同級生の存在が一番大きいと思います」(G)
【やりがいの獲得】	〈利用者の変化〉	「自走できなかった人が自走できるようになったり、ご飯なかなか食べてくれなかった人に対して、栄養士さんと相談しながらアプローチして、食を思い出してもらったりとか。今はなかなかそっちにどっぷりとはいけないので、(そのような機会は)なかなかないです」(D)
		「朝、最初のうちは、私が一方的に子どもに挨拶しているだけだったんですけど、最近では、私が挨拶をしなくても挨拶らしき言葉を発するんですよね。それは続けてきてよかったと思います」(H)
		「認知症の利用者になかなか名前を覚えてもらえなくても、日を増すごとに名前を憶えていただいたりとか、そういうのがまあ嬉しいというか、やりがいを感じますね」(I)
	〈楽しさ、面白さ、充実感〉	「楽しいから、好きだから」(E)
		「やっぱり子供たちに会うのが楽しいからなんだと思います」(H)
		「楽しいから、ですかね」(K)
		「想像していたよりも、考える部分が多くて以外に面白かったっていうところですかね」(B)
		「定期巡回を長くできたのは、従来型の訪問介護だと続かなかったと思うんですけど、…(略)…ケアマネだとそれをプランだけで見て実際は見られないんですけど、計画作成責任者をやっていると、立てた時間のスケジュールがどう影響するかが如実に見えますので、それが仕事として面白かったんだと思うんですけど」(B)
		「あの人危なっかしいな、そろそろ区変(区分変更申請)かけないと生活ちょっと危なっかしくなっているとか、なんかずっと毎週通っているけど、痛いということが増えたよね、そういうダイレクトな言葉が来る前に、この人ちょっとな、と自分が感じれるかどうか、見つけられるかどうか、そこが面白いっていうか、そこが定期巡回とはまた違う」(B)
		「今それ(仕事)をやっていて、充実しているからですかね。まあ辛い時もあるんですけど、それも含めて充実しています」(J)

表3 (続き)

【カテゴリー】	〈概念〉	「発言内容」
【やりがいの獲得】	〈利用者からの感謝、期待〉	「(入職して間もない時期に) 利用者さんのケアをやっていると、利用者さんが『Aさんいいね』と言ってくれたりすると嬉しくなっちゃって」(A)
		「お風呂入るまで騒いでいたのに、『ありがとね』って言われると、しょうがない、明日も頑張るかな、となかなか抜け出せない」(A)
		「介助に入っていて、ありがととか、とても助かったとか、涙流してくれて喜んでもらえるときは一番嬉しいですね」(K)
		「部署が変わっても、昔担当した利用者さんが見に来るので。その人たちが見てると思うと変なことはいけません」(C)
	〈自分の成長〉	「技術をうまく向上していくことに目を向けて、上手くできなかったことが上手くできるようになったっていうところが、今続けているポイントだと思っています」(F)
	〈専門職としての自覚〉	「利用者の方が楽しそうに話をする時、良いケアしたのかなと思います」(J)
		「知識を持つと、プライドも出てきて、専門職としての自負が出てくる。ありがたいだけでなく、専門職として必要としてくれている人がいるとわかってくと。続けられるのかなと」(A)
【一定期間の就労促進】	〈管理能力・経営能力の獲得〉	「新人の介護職員に対する悩み相談とか、ちゃんとフォローアップしています。若い人たちの卒直な意見をもらおうと、とても刺激になります」(C)
	〈奨学金の返済免除〉	「上に行くにつれて、経営的な部分を考えて、利用者を集めるために工夫するのも、大変ではあるけれども、やりがいになる部分ではあると思いますね」(D)
		「奨学金(の返済が免除される就労期間)の3年間のうち、まず1年間は今の職場で続けよう」(G)
	〈就労継続へのプレッシャー〉	「(3年未満で退職すると)次就職できないって言われて、履歴書に残るから、石の上にも3年って言われて我慢していました」(C)
	〈相談員になるため〉	「まあ仕事ってやっぱり、何が何でも最低でも1年間、3年間って言われますけど、そういうのはやっぱり頭の中にあるんで、数か月で辞めたら、次に行きづらくなりますね。『この人簡単に辞める人なんだ』って思われるんで」(G)

※発言内容の最後に付記している()は表1の研究協力者のアルファベットに対応している。

ポート】による〈助け合い〉が就労継続の重要な要因となっていることが確認された。

④ 【やりがいの獲得】

本カテゴリーは、〈利用者の変化〉、〈楽しさ、面白さ、充実感〉、〈利用者からの感謝、期待〉、〈自分の成長〉、〈専門職としての自覚〉、〈管理能力、経営能力の獲得〉の6つの概念から成り立っている

〈利用者の変化〉を(D)、(H)、(I)、の3名が述べている。(D)は一般職であった頃と比較して、このような機会が減っていることを指摘しており、主任や管理職からは現在のやりがいとして、この点に関する発言は確認されなかった。〈楽しさ、面白さ、充実感〉を(E)、(H)、(K)、(B)、(J)の5名があげており、〈利用者からの感謝、利用者からの期待〉を(A)、(K)、(C)の3名が、〈自分の成長〉を(F)、(J)の2名が、〈専門職としての自覚〉を(A)が述べている。このことから、新人の介護職員に対しては、介護に関する知識・技術を向上させることが、利用者からの肯定的な反応を得る機会の創出となり、やりがいを獲得し、就労継続に繋がることうかがえる。また、(B)は異動による支援対象者の変更に伴い、やりがいも変化していることを述べている。〈管理能力、経営能力の獲得〉を(C)、(D)の2名が述べており、一般の介護職員が管理職などに

昇進した際、職位に応じた新たな能力の獲得が必要となることが確認された。

⑤ 【一定期間の就労促進】

本カテゴリーは、〈奨学金の返済免除〉、〈就労継続へのプレッシャー〉、〈相談員になるため〉の3つの概念から成り立っている。〈奨学金の返済免除〉を（G）が述べている。一定期間就労することで、奨学金の返済が免除されるという金銭的なメリットが就労継続の一因となっている。〈就労継続へのプレッシャー〉を（C）、（G）の2名が述べている。この点はやりがいなどのプラスの要因とは異なり、プレッシャーとして作用していることがうかがえる。〈相談員になるため〉を（I）が述べている。介護職員として長期的に継続して働くことを想定しておらず、相談員として就労するためのステップとして介護分野での就労を位置づけている。

5. 仮説の検証

インタビュー調査の結果をもとに、設定した仮説について検証を行う。

基本仮説：「介護業務と接する機会を有することが、介護分野に参入する職業選択要因となり、職場からのサポートを受け、勤続年数の上昇によって変化するやりがいを獲得することで、介護職員は就労を継続することができる」の検証に向けて設定した以下の作業仮説について、検証を行う。

（1）作業仮説1：「介護業務と接する機会を有することが介護分野での職業選択の要因となる」の検証

介護職員の職業選択要因として、【他者からの影響】による〈家族の介護体験・介護サービスの利用〉が確認された。しかし、介護業務と接する機会を有することなく、介護分野に参入したケースも確認された。よって、本作業仮説は一部支持された。

（2）作業仮説2：「職場からのサポートが新人介護職員の就労継続要因となる」の検証

新人介護職員の就労継続要因として【職場からのサポート】が機能していることがインタビュー結果から確認された。しかし、【職場からのサポート】が機能していないケースも存在し、そのような場合であっても、【職場外のサポート】として〈助け合い〉、【一定期間の就労促進】として、〈奨学金の返済免除〉や〈就労継続へのプレッシャー〉がある場合、就労を継続しているケースが確認できた。よって、本作業仮説は一部支持された。

（3）作業仮説3：「勤続年の上昇によって、就労継続に必要なやりがいは変化する」

新人介護職員は、〈利用者からの感謝、期待〉や〈自分の成長〉により、就労継続に必要な【やりがいの獲得】に繋がる傾向が確認されたが、主任、管理者は一般職員とは異なる〈管理

能力・経営能力の獲得〉が就労継続に必要であることが、インタビューから確認された。また、就労継続に必要となるやりがいは、異動による就労施設や支援対象者の変更により変化することが確認された。

このように、やりがいは昇進、部署の異動により変化するため、勤続年数によってやりがいに変化が生じるとする本作業仮説は棄却された。

このことから、作業仮説 1, 2 は一部支持、作業仮説 3 は棄却となり、基本仮説は一部支持となった。

6. 考 察

これまでの仮説検証結果から考察を行う。

作業仮説 1: 「介護業務と接する機会を有することが介護分野での職業選択の要因となる」については、一部支持された。

本仮説に該当したのは、今回のインタビューの対象者のうち、40 代、50 代の 3 名である。介護保険制度の第 2 号被保険者の年齢は、親の介護が必要となり、自身も介護の必要性を自覚することから 40 歳以上 65 歳未満と設定された背景があるが、今回のインタビュー対象者も、40 代以上になると、親の介護などにより介護業務と接触する機会が増え、就労先の業績不振やリストラなどの【経済面での苦境】が生じると、介護分野への就労を検討する傾向が確認された。その際、一定の年齢以上である場合、新たな分野への参入はハードルが高くなる傾向があるが、【介護業界の魅力】である〈参入のしやすさ〉が職業選択要因として機能していることがうかがえる。

では介護人材確保という観点から考えた際、40 歳未満の若年層に対してはどのようなアプローチが有効であるだろうか。インタビュー対象者に介護分野への参入を促進するために必要と思われる取り組みについて確認したところ、介護の楽しさをアピールすべきという発言が (F), (K), (D), (C) から以下のようにあった。

「やっぱりイメージ向上が一番大事なのかなっていうのはありますか。3K とか言われているやつとかが大きいので。まあそうですね。親にも大変そうだっていう感じで 1 回止められたりしたので。そんなことはないよっていうのを押しもらった方がいいのかなっていうのを思います」(F)

「もう少し介護の仕事ってこんなに楽しいんだよって、アピールしていった方がいいんじゃないかなって思いますね。おそらく一般的に重労働で安いって定着していると思うんで。もう少し、その辺をアピールした方がいいんじゃないかなと思います」(K)

「しいて言うなら 1 回来いと、1 日体験入学してくださいよっていう感じなんですよね。思っているよりも（大変ではないん）だと思うんですよ」(D)

「私のデイサービスは介護等体験で教職の免許をとっている学生さんの実習の受入れが例年だと多いんですね。実習に介護等体験で来る実習生さんたちは、…（略）…『こういう楽しい仕事が福祉の仕事だってわからなかった』っていうんです。…（略）…福祉の業界って、どうしても報道されているのが優先してしまって、『こんなに楽しくて、こんなに喋れるおじいちゃん、おばあちゃんたちと接する楽しい仕事なんだ』って。知られていないことが多いみたい。今、福祉課程にいる、いないではなくて、もっとこういう仕事って、皆がイメージしている『弱い人をお手伝いする仕事』だけじゃなくて、いろんなもっと楽しいことを知れる機会があればいいと思います」(C)

(F)、(K)、(D)の発言から、自身が就労している介護現場と世間のイメージが乖離していると認識している様子がうかがえる。この点は、介護現場に対して正確な理解ができるように、戦略的にイメージアップの取組を行う必要があると考えられる。また、(C)の発言から、実習生は介護等体験によって介護に対する印象が変化した様子がうかがえる。庄子(2015)は、高等学校に対して出前授業を行った効果を分析し、高校生は介護について「大変な仕事」というイメージを多く持っており、介護や福祉について知る機会を持つことで「やりがいのある仕事」というイメージも持っていることや、福祉体験を通して、福祉への興味や介護の仕事への興味・関心が引き出されたことを報告している。介護等体験のように、施設に赴き実際に介護業務を体験することによって、その印象は大きく変化することが推察される。そのため、高校での講義に加えて、実際に施設で利用者と接する機会を創出することが、介護現場に対する正しいイメージを定着させることに繋がると考えられる。

次に、作業仮説2:「職場からのサポートが新人介護職員の就労継続要因となる」については、一部支持された。

今回、インタビュー対象者の中で訪問系サービスに従事している者は1名であるが、【職場からのサポート】として、〈介護に関する指導〉については、訪問系サービスは施設サービスのようには、同一時間に同一空間で他の介護職員と共に就労する構造にないため、施設サービスと比較すると、自分の介護の知識・技術を確認し、向上することの重要性と必要性が高くなる傾向があると推察される。

【職場からのサポート】の〈心理的サポート〉については、機能していないケースも存在し、その場合、【一定期間の就労促進】として、〈奨学金の返済免除〉や〈就労継続へのプレッシャー〉が就労継続要因として確認されたが、これからの効果はあくまで一定期間しか機能しないものである。そのため、長期間の就労継続を考えると【職場からのサポート】として、〈介護に関する指導〉、〈心理的サポート〉を充実させることが重要であると考えられる。

作業仮説3:「勤続年数の上昇によって、就労継続に必要なやりがいは変化する」については、棄却された。

インタビュー調査の結果から、【やりがいの獲得】については、同法人内の異動など、就労先

の施設種別が変更となった際、施設の特性に合わせて、やりがいの内容が変化する事例がみられた。また、一般職員から、主任、管理者と昇進するにつれて、新たな能力の獲得の必要性が語られた。つまり、勤続年数の上昇に伴い昇進する傾向はあるものの、やりがいは勤続年数の上昇によって変化するのではなく、勤続年数の上昇により昇進し、主任や管理者となることで業務内容が変化し、それに伴いやりがいも変化することが示唆された。

なお、ベテラン介護職員（一般職員）の（E）は勤続年数が上昇してもやりがいに変化がないことを下記のように述べている。

「働いてすぐのときから、楽しかった。色々な悩みはもちろんありますよ。利用者さんのことが理解できなくて、何で叩かれたんだろうとか。そういうのはありますけど。私は、利用者の方とリズム体操だったり、歌体操だったりとか、レクとかでクイズやったりとか、なんかそういうのをずっとやっていきたいですね」（E）

このように、ベテラン介護職員の全員が昇進を望むわけではない。このことから、やりがいに変化を及ぼすのは、勤続年数ではなく、主任や管理職への昇進であることがうかがえる。

一般の介護職員が、キャリアアップした場合、それまでの利用者に対する直接的な援助とは異なる業務を担うことになる。この旨の発言が主任又は管理者でありベテラン介護職員である（A）、（B）、（C）、（D）の4名から以下のように語られた。

「管理職になったときは、たしかにノウハウが全くなって、こういうふうにやるんだよって一応教えてもらって引継ぎは受けるんですけど、でもやっぱり分母が大きくなると、難しいと思いますね。現場で部署を主任でやる分には、自分がだいたい全部決めちゃって、自分が出勤日に色々整備していけばなんとか形になるんですけど、フロア全部をってなると、管理するのが難しくて」（A）

「（定期巡回で計画作成責任者として勤務しているとき）一人すごいわがままな利用者さんがいて、本当にダメな子がいくと、喋りもしないし、片麻痺で立つのもギリギリなのに、自分一人で動いちゃってすごい危ないという人がいたんですね。その時は最終手段で、私たちの行った人間の声かけに従ってもらえないんだったら、もう危ないからその時間は来られないから、もう、うちのサービスを使うのをやめて他の所に繋ぐか、じゃなければどうしても嫌いな子がいくしかないときは、その時間行かなくていいですか、という交渉をしましたね。そうしないと両方とも守れないので」（B）

「新人の介護職員に対する悩み相談とか、そういうのは別に上から言われているわけじゃないですけど、ちゃんとフォローアップしてるというか、そうですね、1年に2、3回ご飯に行ってお喋りを聞いてあげるとか。やっぱり、自分が最初の3年間辛かったのって、周りの同年代の友達はいたけど、主任とか、その介護の方のトップの人達とのうまく関係性が保てなくて、下の方だけでグチグチ言っている状態だったんです。でも、上の人に聞いてもらって、それが間違ったことだったら、それは違うよってその人が言ってくれば、多分私もその時納得できたけど、結局

その関係性がないから。同じ介護職同士でグチグチ言ってるよりも。それは軽減してあげたいなっと思って。若い人たちの素直な意見をもらうと、とても刺激になります」(C)

「介護職員の時は、目の前で起きていることに対処する。あとは自分の居室担当の人達に対しても、大きいことから小さいことまで対処する、みたいな感じだったんですけども、どんどんこう上に行くにつれて、うちの利用者さんたちのことも何かがあれば対処したりっていうか、あとは指示して対処してもらったりとか。あとは請求関係とか。あとは一番やっぱり違うのは半分かちょっと経営的な、運営もそうですけど経営的な部分。結局請求してますので。数字を毎月、毎月、見るわけじゃないですか。その度に他事業所の管理者と、もう少しこうしようとか、少しビラを撒こうとか、利用者を集めるために工夫するのも、一つ大変ではあるけれども、やりがいのなる部分ではあると思いますね」(D)

このように、介護職員が主任、管理者等に昇進し、介護分野での就労を継続するためには、新たに求められる能力の獲得と、新たに求められる役割を遂行する際のやりがいの獲得という課題に直面することが推察された。

これまでのインタビュー調査の結果を総括すると、介護人材の参入の促進には、介護業務との接点を作ることが有効であり、介護と接点が少ない年齢層に対しては、就労を選択する前段階から介護体験等の機会を提供することが有効であると考えられる。介護人材の定着には、新人の介護職員に対して介護に関する知識・技術を向上させる職場からのサポートが利用者からの肯定的な反応を得る機会の創出に繋がり、就労継続に繋がる効果が期待できる。また、法人内の異動などにより対象となる利用者に変更があった場合や、昇進し、主任や管理的な業務を担う介護職員は、新たな業務内容に関する能力とやりがいを獲得することが就労継続に重要な要因となることがインタビュー調査の結果から導き出された。このように、介護職員の人材層に応じた取組が、介護人材の確保と定着に資する効果的な取組となることが期待できる。

7. 結 語

今回、インタビュー調査を実施した11名の分析をもって一般化することは難しいと考えられるが、作業仮説の検証過程で、介護人材の確保と定着に有効と考えられる取組が一部明らかになった。今後、介護人材の参入と定着を促進するためには、各人材層に応じた取組を進め、量と質の好循環を生み出すサイクルを確立することが肝要である。今回のインタビュー調査を通して、明らかとなった点について、介護人材の確保、定着の観点から、引き続き研究を進めたい。

最後に、現在の介護人材を取り巻く2点の動向に触れたい。1点目は新型コロナウイルス感染症の影響である。総務省統計局(2020b)によると、完全失業率(季節調整値)は2018年から2019年は2.5から2.2で推移していたが、2020年10月は3.1と悪化傾向にある。厚生労働省(2020b)によると、全職業の有効求人倍率(季節調整値)は、2019年12月の1.53以降、低下傾向にあり、

2020年10月は0.97となっている。介護関係職種の有効求人倍率は2019年12月の4.73以降、低下傾向にあるものの、2020年10月は3.86と依然として高い水準にあり、他産業から介護分野に人材が流入することが予想される。今回のインタビュー対象者にも、前職を失業したことにより介護分野への参入を決意した者がいた。新型コロナウイルス感染症が介護分野における人材確保にどのような影響を及ぼすのか、分析が必要である。

2点目は外国人介護人材に対する分析の必要性である。今回のインタビュー対象者に外国人の介護職員は含まれていないが、現在、介護分野において、外国人の活用が進められてきている。これまで、我が国において、原則として介護分野に外国人が就労することは認められていなかったが、2008年度からEPA（経済連携協定）の介護福祉士候補者の受入れが始まり、2017年8月に施行された在留資格「介護」、2017年11月の技能実習制度への介護職種の追加、2019年4月より受入れが開始された特定技能（1号）とその受入れスキームは拡大している。国際厚生事業団（2005）の調査によると、EPAでの来日目的（複数回答）は、「施設からもらった給料から家族に仕送りをするため」が73.3%、「日本は給与水準が母国より高いため」が64.7%と高い値を示しており、経済的な側面が非常に強い。このように、外国人介護人材の職業選択要因と就労継続要因は、日本人と異なる内容となることが予測されるため、今後の外国人介護人材の活用を考えた際、外国人介護職員に対する分析も必要になると考えられる。

最後に、本研究に当たり、大変お忙しい中、インタビュー調査にご協力いただいた研究協力者の皆様、本論文についての確なご指摘をくださった査読者にお礼申し上げます。

注

- 1) 離職者等に対して、就職に必要な知識、技術を身につけるための職業訓練。2009年より介護福祉士が対象となった。
- 2) インタビュー対象者の居住する地域が独自に実施しているもので、指定された範囲の福祉施設で一定期間介護業務に従事することで返済が免除されるもの。一般的に就学資金とは、地域の福祉・介護人材の育成及び確保並びに定着を支援することを目的に、介護福祉士養成施設に通う学生に対して、就学資金の貸付等を実施する介護福祉士就学資金等貸付事業のことを指す。貸付額の上限は、入学準備金20万円（初回に限る）、就職準備金20万円（最終回に限る）、学費5万円（月額）、国家試験受験対策費用4万円（年額）となっている。

文 献

古川和稔（2010）「介護福祉士の早期離職に関する質的研究」『自立支援介護学』3（2），78-85。
介護労働安定センター（2020a）「令和元年度介護労働実態調査 介護労働者の就業実態と就業意識調査報告書」http://www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/2020r02_chousa_roudousha_chousahyou.pdf,

- 2020.12.15).
- 介護労働安定センター (2020b)「令和元年度介護労働実態調査 事業所における介護労働実態調査結果報告書」(http://www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/2020r02_chousa_jigyousho_chousahyou.pdf, 2020.12.15).
- 国際厚生事業団 (2015)『EPA 介護福祉士の定着促進の課題に係る調査報告書 平成 27 年 3 月 平成 26 年度厚生労働省社会福祉推進事業 EPA 介護福祉士の定着促進の課題及び外国人介護労働者に係る実態調査事業』.
- 厚生労働省 (2011)「今後の介護人材養成の在り方について～介護分野の現状に即した介護福祉士の養成の在り方と介護人材の今後のキャリアパス～」(<https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/2r98520000010p2q.html>, 2020.12.15).
- 厚生労働省 (2018)「第 7 期介護保険事業計画に基づく介護人材の必要数について」(<https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000207323.html>, 2020.12.15).
- 厚生労働省 (2020a)「社会・援護局関係主管課長会議資料 (令和 2 年 3 月 4 日)」(<https://www.mhlw.go.jp/content/12201000/000601367.pdf>, 2020.12.15).
- 厚生労働省 (2020b)「職業安定業務統計」(https://www.e-stat.go.jp/stat-search/files?page=1&layout=datalist&toukei=00450222&tstat=000001020327&cycle=1&tclass1=000001149087&stat_infid=000032048312&tclass2val=0, 2020.12.15).
- 佐藤郁也 (2008a)『質的データ分析法 原理・方法・実践』新曜社.
- 佐藤郁也 (2008b)『QDA ソフトを活用する 実践質的データ分析入門』新曜社.
- 社会福祉振興・試験センター (2015)「平成 27 年度 社会福祉士・介護福祉士就労状況調査結果」(http://www.sssc.or.jp/touroku/results/pdf/h27/results_sk_h27.pdf, 2020.12.15).
- 庄子幸恵 (2015)「高校生への啓発活動からみる福祉・介護の魅力についての一考察：一福祉人材確保の可能性を探る」『東北文化学園大学看護学科紀要』4(1), 35-42.
- 総務省統計局 (2020a)「人口統計」(<https://www.e-stat.go.jp/dbview?sid=0003412315>, 2020.12.15).
- 総務省統計局 (2020b)「労働力調査 (基本集計)」(https://www.e-stat.go.jp/stat-search/files?page=1&query=%E7%AC%AC23%E8%A1%A8%E3%80%80%E5%8A%B4%E5%83%8D%E5%8A%9B%E8%AA%BF%E6%9F%BB&layout=dataset&stat_infid=000032039149, 2020.12.15).
- 土田耕司 (2010)「福祉現場における介護人材不足の背景」『川崎医療短期大学紀要』30, 41-45.